ORGANISATION - TRANSITION ET PILOTAGE DU CHANGEMENT DANS LE SECTEUR PUBLIC

Qualité du service à l'usager : mesurer, améliorer et faire durer

L'usager ne juge pas un service sur son organigramme mais sur son parcours : un formulaire incompréhensible, un standard qui renvoie d'un service à l'autre, un délai de réponse jamais annoncé, une réclamation qui reste sans suite. Chaque service pris isolément fonctionne, et pourtant l'expérience d'ensemble déçoit. Deux jours pour regarder le service du point de vue de celui qui le reçoit. Les participants cartographient un parcours réel, repèrent les points de rupture, définissent des engagements mesurables et organisent le traitement des réclamations comme source d'amélioration plutôt que comme contentieux à éteindre.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel**	**À partir de 1 450 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Responsables d'accueil chefs de service référents qualité et cadres d'administrations et de collectivités en relation avec le public.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier un parcours usager et repérer les points de rupture
- Recueillir et exploiter la parole des usagers
- Définir des engagements de service mesurables et tenables
- Traiter les réclamations dans une logique d'amélioration
- Animer une démarche qualité au-delà de la phase de lancement

03 Programme détaillé

M1 Le parcours de l'usager

- Voir le service depuis l'extérieur
- Étapes du parcours depuis la première demande
- Points de rupture et de renoncement
- Multicanal et cohérence entre les canaux
- Situations des publics éloignés du numérique
- Cas pratique : Reconstitution complète du parcours d'une démarche courante avec relevé de chaque point de friction.

M2 Écouter et mesurer
- Des données plutôt que des impressions
- Recueil de la parole des usagers
- Exploitation des motifs de contact et des réclamations
- Choix d'indicateurs de délai et de résolution
- Restitution des résultats aux équipes
- Atelier : Construction d'un questionnaire court d'évaluation puis examen critique des questions proposées.

M3 Engagements accueil et écrits
- Promettre ce que l'on peut tenir
- Formulation d'engagements de service vérifiables
- Qualité de l'accueil physique et téléphonique
- Réécriture des courriers et des formulaires en langage clair
- Information sur les délais et les suites données
- Mise en situation : Accueil d'un usager mécontent dont la demande relève partiellement d'un autre service.

M4 Amélioration continue
- Après le plan d'actions
- Traitement des réclamations et boucle de retour
- Résolution de problèmes en équipe
- Rôle de l'encadrement dans le maintien de la démarche
- Suivi et points d'étape
- À retenir : Une démarche qualité survit rarement à l'absence de réponse visible donnée aux irritants déjà signalés.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 450 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr